

Hinweise für die Fehlermeldung

Damit Ihr Multiplikator Ihnen möglichst effektiv helfen kann, sind einige Informationen notwendig. Neben einer aussagekräftigen Fehlerbeschreibung (bei welcher Aktion in welchem Modul ist der Fehler aufgetreten), werden zur Erstellung eines Tickets folgende Informationen benötigt:

Erforderliche Informationen für ein Fehlerticket

- Schulnummer
- ASV-Version
- Betriebsvariante:
 - Betrieb an der eigenen Schule
 - Regional zentraler Betrieb
- Serverinstallation:
 - ASV-Server School
 - ASV-Server Enterprise
- Wann ist das Problem erstmals aufgetreten
- Kommunikationsdaten des Ansprechpartners (Name, Vorname, Telefon und eMail-Adresse; über die eMail-Adresse läuft dann die Kommunikation mit dem Ticketsystem); bitte geben Sie auch an, ob diese eMail-Adresse schon früher im Ticketsystem verwendet wurde - dies beschleunigt die Erfassung.

Sofern es die Analyse der Situation unterstützt, fügen Sie bitte einen aussagefähigen Screenshot bei. Bitte machen Sie darin die datenschutzrechtlich bedenklichen Informationen unkenntlich. Gegebenenfalls werden Sie um eine Übermittlung von [LOG-Files](#) gebeten.

Quelle:

<https://www.asv.bayern.de/doku/> - **Amtliche Schulverwaltung - Dokumentation**

Permanenter Link:

<https://www.asv.bayern.de/doku/hilfe/fehlerbeschreibung>

Letzte Änderung: **09.10.2018 11:01**